



孙文心

+86-186-1705-4273

francsun@yeah.net

技能 Skills

研究方法
用户访谈
焦点小组
问卷调查
专家走查 / 可用性评估
可用性测试
定量数据分析
定性数据分析

编程
HTML + CSS
JavaScript

设计
Axure / Visio
Photoshop

工作经历 Work Experience

- 2018.05 至今 深圳纤亿通科技有限公司
用户研究员
- 专职负责用户体验项目，包含官网/App优化，流程优化等工作
 - 负责用户数据分析工作
- 2015.11 2018.04 中国平安财产保险股份有限公司
用户研究员
- 专职负责用户研究工作，主要包含产险官网、APP、微信公众号用户体验相关工作
 - 主要配合产品经理、运营经理提升投保流程、活动流程的用户体验，以达到产品优化目标
 - 负责用户研究/交互设计项目的规划、执行、监控、落地跟踪（涉及与外部供应商配合）
- 2013.06 2014.07 宇龙计算机通信科技(深圳)有限公司
用户体验工程师
- 专职负责用户研究工作，主要手机内置APP（安全及通话产品）的用户体验相关工作
 - 主要服务于产品组成员，协同组内产品经理、交互设计师共同完成项目，以提升产品用户体验
 - 负责基础研究工作，主要包含用户满意度调研和用户行为数据分析两部分
 - 成功申请3个专利

项目案例 Project Samples

- 2018.09 App/官网用户行为数据分析项目 **用户研究**
- 规划服务器端数据收集需求，建立用户数据收集平台
 - 利用收集到的用户数据，生成用户数据报表，其中包含用户活跃度、用户流失率、用户行为路径等方面
 - 通过数据观测结果，实时对公司App/官网进行优化
 - 定期输出产品用户体验报告
- 2018.02 平安车险转介绍流程梳理项目 **用户研究**
- 利用深度访谈和案例分析的方法，挖掘用户需求，分析当前市场流行转介绍流程模式
 - 了解用户心理特征、个性需求，同时关注用户转介绍行为
 - 选定案例，从主题包装、或以规则、交互操作、用户感知四个方面分析转介绍流程
 - 设计出三个符合用户预期、业务需求的转介绍模式

教育经历 Education Background

- 2014.09 香港中文大学
2015.11 **计算机科学 硕士** 主修数据分析、网页设计等课程
- 2011.09 大连海事大学
2013.07 **计算机技术 硕士** 主修可用性工程、人机交互等课程
- 2007.09 重庆邮电大学
2011.07 **信息安全 学士** 主修计算机基础、编程基础等课程